

# 經濟部水利署第七河川局 106 年提升服務品質績效總報告

資料截止時間：106 年 12 月 31 日

## 壹、執行績效：

### 一、營造機關為民服務專業、親切之良好形象

- (一)每 3 個月檢視服務場所內外環境及綠美化服務環境。
- (二)設置會客室及閱覽室供洽公民眾使用。
- (三)門口設置愛心服務鈴。
- (四)於服務台及河川公地放置老花眼鏡供民眾借用。
- (五)於電梯裝置語音播音服務（國語、台語）。
- (六)課室名牌雙語標示、申辦須知與動線標示，無障礙設施及哺乳室之設置；電話總機分別以國、台、客三種語言播放。
- (七)提供各種申辦書表及填寫範例。
- (八)走動式管理與服務：規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，每日設置專人輪值與服務，24 小時不打烊，主動協助民眾申辦、導引服務。
- (九)每 3 個月實施電話禮貌測試至少 1 次，編製宣導摺頁置於服務台，供民眾取閱，強化業務宣導，提昇機關形象。
- (十)辦理強化員工服務業務相關訓練至少 1 次：
  - 1、106 年 4 月 15、16 日辦理 106 年防汛志工廉政社會參與教育訓練研習。
  - 2、106 年 3 月 30 日辦理本局防汛教育訓練暨防汛應變高司演練。
  - 3、106 年 03 月 30 日辦理防汛應變高司演練暨教育訓練。
  - 4、106 年 5 月 9 日辦理「106 年度辦理高雄市政府、屏東縣政府及澎湖縣政府防汛應變值勤人員教育訓練」。
  - 5、106 年 7 月 20 日辦理 106 年「圖利與便民」專案法紀教育訓練。
  - 6、106 年 9 月 25 日辦理「消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)」教育訓練。
  - 7、106 年 9 月 14 日及 15 日辦理教育訓練邀請許平發先生主講「從三書計畫中談監造及施工人員應有之作為及責任」等課程。
  - 8、106 年 10 月 12 日及 13 日辦理「工程施工品質管理作業法則」教育訓練。
  - 9、106 年 10 月 12 日及 13 日辦理教育訓練，敦聘曾義誠撥冗蒞局講授「工程施工品質管理作業法則」課程。
  - 10、106 年 10 月 23 日辦理教育訓練，敦聘台端撥冗蒞局講授「安衛基本素養～從風險管理談起」課程。
  - 11、106 年 12 月 21 日及 22 日辦理「水利工程工期管理基本理念及監造制

度文件建置及執行要點」課程。

(十一)汛期前及汛期中，上午8時至晚上10時，於高雄市及屏東縣廣播電台強力播放防災防汛等廣播廣告(含國、台、客語)計32檔以上。

(十二)業務調整或新增時，徵求服務對象之建議，服務工作主動走向服務對象進行面對面溝通：

1、106年1月23日辦理106年度【高屏溪九如堤防河川環境改善工程】第二場公聽會。

2、106年3月22日於旗山區公所辦理「旗山溪旗尾堤防防災減災工程(第二期)」用地協議取得會議。

3、106年4月20日高屏溪九如堤防河川環境改善工程用地協議價購會議。

二、推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務

(一)實施公文線上簽核系統，加速公文辦理時效，方便追蹤公文办理流程。

(二)建立實施公文查考制度，每月辦理各課室公文抽查一次，作為檢討改善

善

依據。

(三)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。(河川公地)

(四)提供走動式服務。

(五)提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務：

1. 提供承辦單位及電話等訊息。

2. 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。

3. 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。

4. 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。

三、重視顧客關係，提升民眾滿意度

(一)辦理「申辦河川公地種植使用滿意度調查」每月4件，至年底時辦理分析及建議，作為本局業務改進參考。

(二)訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。

(三)提供民眾意見反應後續追蹤處理。

(四)全球資訊網設置首長信箱、便民服務信箱及廉政信箱，提供民眾陳情反應需求之管道，106年度共計11件。

(五)於服務台放置紙本服務滿意度調查表及首長信箱，提供不會使用電腦之民眾，亦有向本局反應意見之管道。

(六)回覆民眾來信隨文檢附滿意度調查表，追蹤民眾對本局回覆及辦理情

形之滿意度，做為檢討改進之依據。

(七)本局為體恤農民及避免年長者舟車勞頓，訂於106年3月01日假九如鄉公所，受理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業，共計收件10件。

(八)由地方主要報紙、有線電視公司以新聞製播方式呈現，凸顯本局有關流域綜合治理之工程施策，同時強化媒體與民眾瞭解本局危機處理應變能力。其中報紙4則、電視3檔。

#### 四、強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權

(一)依據「政府資訊公開法」，於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。

(二)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集、機關活動等訊息。

(三)定期更新機關網頁資訊。

(四)有關本局各項重要業務訊息，即時登載本局網頁，提供最新消息，內容完整，強化宣導並利民眾查詢。

(五)編製宣導摺頁置於服務台，供民眾取閱，強化業務宣導，提昇機關形象。

#### 五、推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通

(一)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務。

(二)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。

(三)提供線上服務並注意使用者隱私權保護措施。

#### 六、創新服務方式，整合服務資源：

(一)於服務台設置電子字幕、跑馬燈，運用科技提昇服務品質。

(二)本局委請冠岳廣告有限公司於新聞媒體刊登報導有關本局治水、防洪及河川疏浚等績效，強化宣導。

(三)由地方主要報紙、有線電視公司以新聞製播方式呈現，凸顯本局有關流域綜合治理之工程施策，同時強化媒體與民眾瞭解本局危機處理應變能力。其中報紙4則、電視3檔。

(四)本局為體恤農民及避免年長者舟車勞頓，訂於106年3月01日假九如鄉公所，受理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業，共計收件10件。

(五)於服務台及河川公地提供免費老花眼鏡予民眾使用。

(六)請河川公地同仁為到本局洽辦河川公地業務之民眾、長輩「奉茶」，天氣炎熱，洽公民眾至本局一定會口渴，適時倒杯水，是禮貌也是關懷。

(七)於男女廁所門口加設門簾，加強隱私與安全感。

(八)本局替代役男本年度共參與 19 次熱心捐血做公益，參加人數達 34 人。

(九)106 年 1 月 10 日局長率領本局同仁於後灣海岸淨灘，把美麗的沙灘還給大海。

(十) 106 年 4 月 22 日局長率領本局同仁參加 106 年地球日全國淨灘活動（東港鎮鎮海公園）。

(十一) 本局大樓前方及後方皆設有停車場，因後方停車場需由另一條通路進入

，故於本局於大門口入口處、前門停車場旁及後方停車場入口處皆增置停車場位置圖示，指引洽公民眾停車。

## 貳、檢討：

一、為提升為民服務品質，將電話禮貌測試、提升服務品質不定期考核評核結果、提升服務品質績效總報告等登載於機關網頁。

二、請值班人員確實詳盡填寫服務台值班紀錄，以利本局改進缺失。

三、防汛期間於本局全球資訊網提供防汛最新資訊及進度，供民眾查詢。

四、定期更新本局全球資訊網最新消息及相關公告資料，提供民眾更多政府資訊。